



云南导游张宇获得全国导游大赛金奖

## 引导从业者主动融入市场发展

近日，昆明市旅游发展委员会收到来自辽宁沈阳的游客孙晶寄来的一封感谢信，感谢的对象是她在云南参团旅游期间的带团导游张荣斌。她在信中写道，虽然她对云南向往已久，但来之前也因为网络上的一些负面评价心怀忐忑。而在几天的行程中，张导游用热情、专业、细致周到的服务打消了她的顾虑。此次云南之行，给她留下了美好深刻的印象。

“新规出台之后，作为从业人员能明显感受到市场的变化。一方面能感受到市场调整的压力，另一方面也能发现高质量团队的数量有所上升，同时游客对云南旅游环境、旅游服务和从业人员的好评率明显提高。从这个角度来说，整个行业都在向好的方向发展。”张宇说。

据云南省旅游发展委员会公布的数据，散客已成为“五一”小长假期间云南旅游市场增长的主要动力。“云南正在推动全域旅游战略，可以预见，今后的旅游市场会更看重自由行这一块的发展，这将对导游业形成挑战，对从业人员的要求肯定会不断提高。”一位从事旅游职业教育的业内人士说，“未来的旅游市场，将更需要策划型的导游。要根据不同顾客的特点和需要，订制个性化的旅游产品和服务。”

“实际上导游这个职业对从业人员素质的要求是非常高的。丰富的知识储备是最基本的，除此之外，还需要人生的阅历和人文积淀、经验积累。从业人员应该树立不断学习提升自我的意识，在工作中完成积累，让自己的素质能力跟上整个行业发展的步伐。”吴宝璋认为，新规提出的各项措施，将对行业发展起到积极的引导作用。

丽江市在开展旅游市场整顿的同时，有针对性地在全市2800多名导游进行全方位轮训，培训内容包括专业技能、服务能力和心理辅导等，帮助从业者提升能力水平。

“进一步发展细分之后的市场会更加多元化，对导游服务的需求是永远存在的，因此我认为导游这个职业不会消失。在市场调整期间，与其怀疑、沮丧，不如抓紧时间学习，努力提升自身业务素质和服务质量，为迎接市场转型之后更高的从业要求作准备。”张宇说。

量进行网上评价；旅行社、导游服务公司、景区景点等机构要对签约导游进行严格管理，通过依法签订劳动合同，建立合理薪酬制度等，逐步强化对相关从业人员的管理。

云南省旅游发展委员会副主任马迎春接受媒体采访时透露，导游评价系统将导游的服务质量和能力素质水平公开展示出来，透明的评价体系将让好导游有与自身素质水平相适应的好收入、好形象，从而更有安全感、归属感以及光荣感。

据了解，各地导游协会已陆续暂停了与挂靠导游的续约，推进和鼓励导游与旅行社、导游服务公司建立劳动关系。导游需与旅行社、导游服务公司签订劳动合同后才能继续执业，淘汰了一批兼职及专业性不强的导游，张晶现在也不再带团了。“现在导游需要和旅行社签订劳动合同才能上岗，我又不可能再去签一份劳动合同，这样就没有办法再带团了。”张晶说。

导游的收入结构也有了变化，由过去的以团费、购物抽成为主，逐渐转向由基本工资、出团补助、资质工资、服务费用等部分组成，从待遇上更突出体现业务素质导向。

“新规的出台对我们导游和这个行业来说，都是好事。”获得第三届全国导游大赛金奖的丽江导游张宇说，“作为从业者来说，在市场不规范的情况下，从业压力非常大。游客不满意、企业也挣不到钱，长此以往，就把市场做死了。现在主管部门加大行业规范力度，其实是给了我们新的机会。新规实施后，一方面是对导游人员的能力水平要求更高了，另一方面也要求行业加强自律，提高服务质量。只有全行业共同努力，才能寻找到良性的发展之路。”

本刊记者 台文